

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Banyak perusahaan saat ini merupakan teknologi transformasi digital salah satunya pada “Perusahaan Gerai Matahari Depertemen Store Bandung”. Teknologi digital menjadi salah satu penggerak utama perkembangan dunia, hampir semua masyarakat dunia berlomba untuk mencari tahu tentang transformasi digital yang demikian cepat. Hal ini tidak bisa terlewatkan lagi dari perubahan teknologi yang menjangkau semua aktivitas kehidupan manusia sehingga penggunaannya lebih efisien, dan waktunya relative singkat. Konsekuensinya meningkatkan jumlah pengangguran yang diprediksi semakin meningkat dikarenakan adanya pengangguran jasa manusia, meningkatkan limbah pabrik, dan berkurangnya sosialisasi khususnya bagi masyarakat. Era digital telah terjadi di banyak perusahaan secara global termasuk di Indonesia. Matahari merupakan retail terbesar di zamannya sebelum *Carrefour* muncul di Indonesia.

Dizamannya Matahari merajai semua bisnis ritel yang menggunakan pola penjualan *offline*, dan berhasil, Matahari membuka gerainya hampir di semua sentra – sentra bisnis Indonesia. Seiring dengan perubahan perilaku konsumen dan menyikapi perkembangan teknologi akhir-akhir ini terjadi perlambatan raksasa seperti Sevel menutup seluruh jaringan bisnisnya, hal ini disebabkan beberapa pusat perbelanjaan semakin gerai retailnya dikunjungi pelanggan. Sementara itu *space food* dan resto semakin marak, wahana hiburan bagi anak-anak dan keluarga semakin bertambah, bahkan spot *design interior* dikonsepsi sedemikian rupa dalam bentuk fotografi mendorong viralitas di sosial media melalui selfie. Kekhawatiran hilangnya fisik dari pramuniaga mungkin menjadi tantangan baru, perubahan untuk adaptasi kepada perubahan konsumen terutama kelompok milenial yang

bertransformasi ke arah digitalisasi. Fenomena ini disikapi dan dijalani walaupun dengan proses yang cukup panjang. (Febrianti, R., Adjeng, Mariana, and Oktaviani, Rizki, Ferarri, 2018).

Berdasarkan beberapa pemikiran yang telah dikemukakan dimana realitanya Gerai Matahari yaitu adanya perubahan perilaku konsumen dalam melakukan pembelian dan transaksi dengan bertransformasi menggunakan *online*.

Pemakaian teknologi secara umum saat ini dapat diterapkan harus di uji ketergantungannya seberapa besar tingkat uji ketergantungan teknologi tersebut bagi pengguna. Sebuah teknologi dikatakan berhasil jika dapat diterima oleh penggunannya. Perilaku penggunanya juga mempengaruhi tingkat keberhasilan sebuah teknologi, Oleh karena itu penulis ingin mengetahui tingkat aplikasi *Iperform* pada PT Angkasa Pura II (Persero).

Era digitalisasi sudah merambat keseluruh bidang kehidupan saat ini. Seiring dengan berjalannya waktu, bidang pelayanan jasa kebandarudaraan pun tak luput dari merambahnya era digital. PT Angkasa Pura II (Persero) merupakan salah satu badan usaha milik negara yang berkontribusi dalam pendapatan negara dibidang pelayanan jasa kebandarudaraan. Jasa yang diberikan oleh PT Angkasa Pura II (Persero) adalah hal yang berkaitan dengan bandar udara di sisi non-udara. Perusahaan saat ini menerapkan transformasi digital untuk lebih mengedepankan pelayanan jasa kebandarudaraan.

“Perkembangan teknologi saat ini merupakan dasar untuk mengembangkan kehidupan berbangsa dan bernegara. Kemajuan suatu Negara didasarkan atas seberapa jauh ilmu pengetahuan dan teknologi yang dikuasi oleh Negara tersebut. Hal ini sangat aspek kehidupan manusia. Bangsa Indonesia adalah salah satu bangsa yang hidup dalam lingkungan global, mau tidak amu harus terlibat dalam maju mundurnya penguasaan teknologi dan ilmu pengetahuan, khususnya untuk kepentingan bangsa sendiri. Sebagai Negara yang masih berkembang, Indonesia dianggap belum terlalu maju dalam penguasaan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Vanessa Mayrahma Swastika, 2015)”.

Sebelumnya, karyawan bidang operasional mengetahui data pesawat dan pengguna jasa bandar udara hanya melalui aplikasi berbasis web yang hanya bisa di akses melalui jaringan *internal*. Lalu, untuk mengetahui informasi penerbangan harus membuka *website* bandara yang dituju. Selain itu sistem kepegawaian perusahaan hanya bisa diakses oleh karyawan bidang kepegawaian. Tentu transparansi absensi dan hal yang berkaitan menjadi tidak terbuka. Hal ini yang menjadi alasan dibutuhkannya transformasi secara digital agar informasi yang berkaitan dengan kepegawaian dan pelayanan dapat terintegrasi dengan baik.

Aplikasi *Iperform* membantu karyawan untuk mengetahui absensi, data *tenant* bandara, data penerbangan yang ada, operasional area terminal, data penerbangan dan lain sebagainya. Selain itu juga bisa mengetahui efektifitas pelayanan terhadap pelayanan dan jasa.

Oleh karena aplikasi ini baru di perkenalkan perusahaan pada tahun 2018, tentunya perusahaan membutuhkan penilaian terhadap aplikasi dari para penggunanya. Maka dari itu, untuk menguji kelayakan aplikasi ini dibutuhkan uji coba kelayakan dengan sistem menggunakan *System Usability Scale (SUS)*. Pengujian kebergunaan (*usability testing*) berdasarkan lima komponen yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction* (Saputra, e, Mazalisa, z, and Andriyani, R, 2014).

Untuk memecahkan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis membuat penelitian yang berjudul “***Usability Testing Pada Aplikasi Iperform PT Angkasa Pura II Kantor Cabang Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang***”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian permasalahan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang ada untuk dijadikan titik tolak pada pembahasan dalam penelitian ini. Untuk mengetahui kegunaan aplikasi *Iperform* untuk meningkatkan kinerja karyawan.

### 1.3 Batasan Masalah

Agar terfokus, penelitian ini dibatasi pada pengguna *usability testing* (*Sytem Usability Scale*) untuk mengukur berdasarkan variabel Kemudahan (*learnability*), Efisien penggunaannya (*efficiency*), nyaman untuk digunakan (*satisfaction*) pada aplikasi *Iperform* tersebut, kesalahan dalam penggunaannya (*Errors*), dan mudah diingat dipelajari penggunaannya (*Memorability*).

### 1.4 Tujuan dan Manfaat

#### 1.4.1 Tujuan

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan seperti berikut :

1. Mengetahui apakah aplikasi *Iperform* mudah dipahami (*learnability*) dalam penggunaannya
2. Mengetahui apakah pengguna bisa menggunakan aplikasi *Iperform* tanpa bantuan orang lain (*efficiency*)
3. Mengetahui kecepatan pengguna dalam menemukan isi dalam aplikasi *Iperform* (*memorability*)
4. Melihat seberapa banyak kesalahan yang dibuat oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi *Iperform* (*errors*)
5. Mengetahui penilaian kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Iperform* (*satisfaction*).

#### 1.4.2 Manfaat

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Bagi PT. Angkasa Pura 2 (Persero), hasil penelitian ini bermanfaat untuk menguji kelayakan aplikasi terhadap pengguna serta mengembangkan lagi aplikasi menjadi lebih baik.
2. Bagi penulis, penelitian dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang sudah di dapatkan selama perkuliahan di Universitas Bina Darma

## **1.5. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi Latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematis penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan dijelaskan uraian variabel-variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran hasil penelitian.